

مروری بر مدیریت دانش با تاکید بر انواع پایگاههای دانش، ملزومات و رویکردهای آن

صفیا احمدی^۱

بلقیس راستگو^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۱۲/۲۵

چکیده

هدف از نگارش پژوهش حاضر، بررسی مدیریت مدیریت دانش با تاکید بر انواع پایگاههای دانش، ملزومات و رویکردهای آن می باشد. مدیریت دانش تکنیکی است که به سازمانها برای حفظ دارایی ارزشمند خود کمک می کند. سازمان و شرکت ها بر پایه دانشی که برای تولید محصول یا خدمات دارند، استوار ماندند. این دانش در اختیار کارکنان، در فرایند ها، در تکنیک های تولید نهفته هستند. سازمان برای بقا و پیشرفت نیاز دارد تا از این دانش محافظت کند و آن را با دانش های روز جهان بهروز روزرسانی کند. استفاده از تمام دانش تخصصی سازمان، راهی در جهت به حداکثر رساندن پتانسیل سازمان و افزایش کارایی است. با یک ساختار مدیریتی درست میتوان دانش های نهفته و پراکنده را یافت، ثبت کرد و با اشتراک گذاری از آن استفاده کرد. مدیریت دانش فرایند خلق، گردآوری، ذخیره، بازیابی، تسهیم و بکارگیری دانش و اطلاعات در یک سازمان تعریف می شود. با توجه به اینکه اطلاعات و دانایی در عصر حاضر حرف اول و آخر را می زند، اهمیت این حوزه از مدیریت روشن و بدیهی است. شاید بتوان گفت عنصر اصلی موفقیت در کسب و کارهای کنونی مدیریت دانش است. ما در دنیایی زندگی می کنیم که به خاطر جهانی شدن، دچار تغییرات سریع و اجتناب ناپذیری است. در این دنیا، اقتصاد به سمت اقتصاد دانش محور حرکت کرده است. بسیاری از معادلات کنونی کشورها را با چالش مواجه ساخته که این امر، خود حاصل فناوری اطلاعات و ارتباطات است. سازمان های نوین، اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قائل هستند. در کسب و به کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوبتر به افراد پیشی گرفته اند. چنین سازمان هایی نیازمند به کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام «مدیریت دانش» می باشند. مفهوم مدیریت دانش برای مدت های مدیدی به صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است. برخی از سازمان ها بر این باورند که با تمرکز صرف بر افراد، فناوری و فنون می توان دانش را مدیریت کرد. با وجود اهمیت بالایی که این مقوله در مبانی سازمان و مدیریت دارد، هنوز مفهوم آن به صورت دقیق ارائه نشده است. در این مقاله کوشش شده است تا به مفهوم مدیریت دانش با تاکید بر انواع پایگاههای دانش، ملزومات و رویکردهای مدیریت دانش پرداخته شود.

واژگان کلیدی

مدیریت دانش انواع مدیریت دانش، فرایندها، ملزومات و رویکردهای مدیریت دانش، مفهوم دانش، دانش سازمانی، دانش سخت و دانش نرم

۱. نویسنده مسئول، کارشناسی ادبیات فارسی، دبیردبیرستان قدسیه، متوسطه اول، مدیریت آموزش و پرورش شهرستان ابرانشهر، سیستان و بلوچستان، ایران.

۲. کارشناسی زبان و ادبیات عرب، دبیردبیرستان قاضی، متوسطه اول، اداره آموزش و پرورش منطقه گله دار، فارس، ایران.

مقدمه

یکی از موضوعات مهم مطرح شده در دوره اخیر، مدیریت دانش^۱ است. مدیریت دانش رویکردی است که به سرعت در حال تکامل و پیشرفت است و بر افزایش کارایی و بهبود اثر بخشی فرآیندهای سازمانی، همراه با نوآوری مستمر، توجه زیادی دارد. نیاز به مدیریت دانش، از این واقعیت سرچشمه می گیرد که دانش در عملکرد سازمانی و دسترسی به مزیت رقابتی پایدار، عنصری مهم تلقی می شود.

مدیریت دانش از دیدگاه صاحب نظران

نویسندگان و صاحب نظران مدیریت دانش، از دیدگاه های گوناگون، به تعریف مدیریت دانش پرداخته اند که در این جا برخی از تعاریف مطرح شده را می آوریم:

رابیتز^۲: مدیریت دانش، شامل همه روش هایی است که سازمان، دارایی های دانشی خود را اداره می کند که شامل چگونگی جمع آوری، ذخیره سازی، انتقال، بکارگیری، به روز سازی و ایجاد دانش است.

لاری پروساک^۳: مدیریت دانش، تلاشی برای آشکار کردن دارایی پنهان در ذهن اعضا و تبدیل این دارایی به دارایی سازمانی است تا همه کارکنان سازمان به آن دسترسی داشته باشند.

تام داونپورت^۴: مدیریت دانش، عملیات کشف، سازماندهی و خلاصه کردن دارایی اطلاعات است؛ به شکلی که معلومات کارکنان را بهبود بخشد.

هوبرت سنت آنگو^۵: مدیریت دانش عبارت است از ایجاد ارزش از دارایی های پنهان شرکت. زمانی این هدف تأمین می شود که بتوانیم توانایی های سازمانی و فردی را به گونه ای پرورش دهیم که در ایجاد، تبادل و گردآوری دانش، توانا باشند. این امر مستلزم آن است که برای افراد بشر، ارزشی بالا قائل شویم.

دانشکده مدیریت تگزاس، مدیریت دانش را این گونه تعریف می کند: مدیریت دانش، فرایند سیستماتیک و نظام مند کشف، انتخاب، سازماندهی، تلخیص و ارائه اطلاعات است؛ به گونه ای که شناخت افراد را در حوزه مورد علاقه اش بهبود می بخشد. مدیریت دانش به سازمان کمک می کند تا از تجارب خود، شناخت و بینش بدست آورد و فعالیت خود را بر کسب، ذخیره سازی و استفاده از دانش متمرکز کند تا بتواند در حل مشکلات، آموزش پویا، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیری از این دانش بهره گیرد. مدیریت دانش نه تنها از زوال دارایی های فکری و مغزی جلوگیری می کند، بلکه به طور مداوم بر این ثروت می افزاید.

ویکی پدیا^۶: مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان ها کمک می کند تا اطلاعات و مهارت های مهم را که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر مدیریت سازمان ها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیری های پویا به صورت کارا و موثر قادر می سازد.

¹ Knowledge Management

^۲ Rubritz

^۳ Larry Prusak

^۴ Tom Davenport

^۵ Robert Santiago

^۶ Wikipedia

دلایل پیدایش مدیریت دانش

تحول از مدل کسب و کار صنعتی که در آن سرمایه های یک سازمان، سرمایه های قابل لمس نظیر تجهیزات تولید، ماشین، زمین و غیره بودند به سمت سازمان هایی که دارایی اصلی آن ها مانند دانش و خبرگی غیرقابل لمس است. حجم انبوه اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می کنند، دانش از این منظر که به تصمیم گیری و اقدام نزدیک تر است ارزش بیشتری از اطلاعات دارد؛ زیرا اطلاعات به تنهایی منجر به تصمیم نمی شود، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش است که به تصمیم و به دنبال آن به اقدام می انجامد.

تخصصی تر شدن فعالیت ها ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد و این مسئله نیاز به مدیریت دانش را آشکار می کند.

مفهوم دانش

قبل از توضیح مفهوم دانش، لازم است که بین «داده»، «اطلاعات» و «دانش» تفاوت قائل شویم.

داده ها: «داده ها» رشته واقعیت های مجرد در مورد رویدادها هستند. داده ها از هر نوع قضاوت، تفسیر و مبنای قابل اتکا برای اقدام مناسب تهی هستند. داده ها برای سازمان ها اهمیت زیادی دارند، چراکه مواد اولیه ضروری برای خلق دانش به شمار می روند.

اطلاعات: اطلاعات برخلاف داده ها، معنی دار هستند. اطلاعات باید متضمن آگاهی و حاوی داده هایی تغییر دهنده باشد. داشتن ارتباط و هدف، ویژگی اطلاعات است. داده ها زمانی به اطلاعات تبدیل می شوند که ارائه دهنده آن ها، معنی و مفهوم خاصی به آنها ببخشد. با افزودن ارزش به داده ها، در واقع آنها را به اطلاعات تبدیل می کنیم.

دانش: دانش از اطلاعات و اطلاعات از داده ها ریشه می گیرند. دانش ترکیب سازمان یافته ای است از داده ها که از طریق قوانین، فرایندها و عملکردها و تجربه حاصل آمده است؛ به عبارت دیگر، دانش معنا و مفهومی است که از فکر پدید آمده است و بدون آن اطلاعات و داده تلقی می شود. تنها از طریق این مفهوم است که اطلاعات حیات یافته و به دانش تبدیل می شوند. دانش، در ذهن دانشور به وجود آمده و به کار می رود. دانش در سازمان ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه های کاری، فرایندهای سازمانی، اعمال و هنجارها مجسم می شود.

داده ها به خودی خود عاری از مفهوم بوده و شامل مشاهدات، حقایق یا اعداد هستند. وقتی که داده ها به منظور خاصی سازماندهی شده و در یک متن قرار می گیرند، تبدیل به اطلاعات می شوند. هنگامی که اطلاعات برای آشکار ساختن الگوها و گرایشات نهان مورد تحلیل قرار می گیرد به دانش تبدیل می شود.

دانش سازمانی و انواع آن

هر سازمان دارای دانش است که به وسیله این دانش به ارائه خدمات و محصولات می پردازد. این دانش سازمانی است که سازمان را در بازار رقابتی نگه می دارد و بقای آن را تضمین می کند.

از آن جایی که هر سازمان متشکل از مجموعه افراد است، پس دانش سازمانی از دانش های شخصی شکل می گیرد. دانش می تواند متصل به افراد باشد که «دانش شخصی» نامیده می شود. همچنین دانش می تواند در فرآیندها، قوانین، سیستم های کاری و ... یافت شود که با نام «دانش گروهی» شناخته می شود.

دانش در هر سازمان می تواند به شکل های زیر موجود باشد:

دانش محصول: شامل دانش خود محصول و نحوه تولید آن می باشد. دانش خود محصول به معنی رفع مشکلات ناشی از استفاده از محصول می باشد و دانش نحوه تولید به معنی بهترین و مقرون به صرفه ترین روش تولید محصول می باشد. این نوع دانش، ساخت یافته و درون سازمانی می باشد.

دانش متخصصان: دانش افراد فعال در سازمان که باعث شکل گیری محصولات و خدمات آن سازمان می شود. بیشترین فعالیت سازمان ها در مدیریت دانش، استخراج، مستند سازی و قابل استفاده مجدد نمودن این نوع دانش می باشد.

دانش رهبری: شامل تمام قوانین و فرآیندها و ابزارهای مدیریت کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی است. این نوع دانش یک دانش درونی است که معمولاً توسط افراد سطح اول هر سازمان تعیین می گردند.

دانش محیطی: این نوع دانش شامل برداشت هایی است که از یک محیط می توان داشت. این نوع دانش به سختی به شکلی خارجی مشاهده می شود و عموماً دانش درونی است.

دانش اجتماعی: تصویری که از یک سازمان و یا مجموعه در اذهان شکل می گیرد، دانش اجتماعی است.

از دیدگاه دیگر، در سازمان ها دو نوع دانش وجود دارد که به عنوان دانش صریح یا آشکار و ضمنی یا پنهان شناخته می شوند. تحقیقات بسیاری نشان می دهد که تنها ۲۰٪ دانش آشکار و صریح و ۸۰٪ مابقی پنهان و ضمنی است دانش آشکار، دانشی است که وضوح کافی برای درک آن وجود دارد. مصادیق این نوع از دانش، کتاب، مقاله، سخنرانی، روش های مدون سازمانی و سایر مستندات مشابه می باشد اما دانش ضمنی را می توان درون اذهان انسان ها، رویه های سازمان و نیز در اندوخته های فرهنگی جوامع گوناگون مستتر یافت.

دانش ضمنی معمولاً در قلمرو دانش شخصی، شناختی و تجربی قرار می گیرد، در حالی که دانش صریح بیشتر به دانشی اطلاق می شود که جنبه ی عینی تر و عقلانی تری دارد. دانش صریح به طور معمول هم به خوبی قابل ثبت است و هم قابل دسترسی است. پولانی^۷ در تمایز میان دو دانش می گوید: «می توانیم بیش از آن که به زبان می آوریم، بدانیم». او در اصل چنین می گوید که بیان کردن دانش ضمنی با واژه ها دشوار است.

دانش آشکار به راحتی قابل پردازش کامپیوتری، انتقال الکترونیکی و ذخیره سازی در پایگاه های اطلاعاتی است؛ ولی ماهیت ذهنی و حسی دانش ضمنی، پردازش و انتقال دانش کسب شده را از طرق منطقی و ساختارمند بسیار مشکل می سازد. برای اینکه دانش ضمنی در سازمان انتقال و گسترش یابد، باید آن دانش به کلمات یا اعدادی تبدیل شوند که برای هر کس قابل درک و فهم است.

انواع مدیریت دانش

این مقاله مابین دانش سخت و دانش نرم تفاوت قائل شده و لذا برای هر یک نوعی مدیریت را در نظر گرفته است.

۱- مدیریت دانش سخت^۸ اکثر آنچه که به عنوان مدیریت دانش نامیده می شود؛ به دانش سخت مربوط می شود که بر گردآوری، ذخیره و تسخیر دانش تاکید می کند. اغلب مقالات مرتبط با مدیریت دانش نیز دارای نگرش کاربردی نسبت به این نوع دانش هستند و بر آن متمرکز شده اند این نوع نگرش به دانش به تلاش هایی برای دریافت دانش از گروهی از متخصصان منجر شده است به طوریکه می تواند توسط گروه دیگری از افراد که مهارت کمتری دارند، مورد

^۷ Pulani

^۸ Hard-knowledge

استفاده قرار گیرد. بر سر به کارگیری مدیریت دانش سخت مشکلات زیادی وجود دارد، همانطور که چارچوب های بسیاری نیز وجود دارند. اخیراً برخی از محققان اقدام به شناسایی چالش های ایجاد شده به وسیله دانش سخت نیز نموده اند.

برای مثال، ((مجله مروری بر پژوهش عملیاتی^۹)) در سال ۲۰۰۲ میلادی گزارشی در مورد تعمیرکاران دستگاه های کپی ارائه دارد که بر طبق آن تعمیرکاران برای تعمیر دستگاه های کپی از دفترچه های راهنمای تهیه شده توسط طراحان آن استفاده می کردند، ولی در بعضی مواقع مشکلاتی اتفاق می افتاد که به وسیله دفترچه های راهنما قابل حل نبود و تعمیرکاران مجبور بودند تا با این گونه از مشکلات در حین انجام کار مقابله کنند. این نحوه کار آنها، نوعی از تلاش های مرتبط با مدیریت دانش سخت است.

۲- مدیریت دانش نرم: این نوع از دانش کمتر قابل اندازه گیری است و نمی توان به آسانی آن را ذخیره و کدبندی کرد. نمونه هایی از این نوع دانش شامل دانش تاکتیکی است که به راحتی قابل بیان شدن نیستند. برای نمونه تجربه اکتسابی و مهارت های خودکار به همراه دانش اکتسابی و دانش فرهنگی و در عمل تثبیت می شوند. وقتی که یک سازمان نیروهای ستادی خود را از دست می دهد، در حقیقت، دانش نرمی که از دست رفته به آسانی قابل جایگزین شدن نیست. برای مثال وقتی که بعضی از سازمان ها از فعالیت لایه های میانی مدیریت جلوگیری نمودند، پس از مدتی دریافتند که افراد موثری را از دست داده اند که قادر به حل مشکلات خاص سازمانی بودند و به مسائل اشراف داشتند. همچنین مدیران میانی به خوبی می دانستند که چگونه با افراد متفاوت برخورد کنند و چه کسانی بهترین کارمندان برای انجام وظایف متفاوت می باشند.

برای برداشتن گام اول به سوی مدیریت دانش نرم، داشتن درک و فهم از فرایندهای سازمانی و اجتماعی ضروری است؛ چرا که این فرایندها توانایی تشکیل ساختار یک سازمان را دارند. واگنر و لاولدر سال ۲۰۰۲ پیشنهاد کردند که دانش نرم از طریق فرایندی به نام «مشارکت جنبی مشروع»^{۱۰} ایجاد، نگهداری و تقسیم می شود. همچنین آنها به این نتیجه رسیدند که گروه ها به واسطه پیوستن اشخاص تازه وارد نیروی تازه ای می گیرند؛ چرا که افراد تازه وارد، از طریق مشارکت با قدیمی ترها، وظایف اصلی بیشتری را می پذیرند. در حقیقت آنها از این طریق ارزش ها و طرزفکرهای اجتماعی را می آموزند. به این ترتیب «عضویت از طریق مشارکت» و «مشارکت از طریق عضویت» مشروعیت می یابد. سه بخش اصلی دانش نرم در فرایند مشارکت جنبی مشروع عبارتند از:

الف- وجود مجموعه ای از دانش

ب- ساختار دانش برای کاری مخصوص جامعه

ج- وجود دانشی در مورد شایستگی اعضا

^۹ - Operation Research Review

^۱ - Soft-knowledge 0

^۱ - Wagner and Lave 1

^۱ - Legitimate Peripheral Participation (LPP)

تفاوت دانش سخت و دانش نرم

دانش نرم در روابط درونی گروه ها تثبیت شده است.

همچنین اساس پذیرش دانش سخت کیفیت خوب طراحی سیستم است درحالیکه اساس پذیرش دانش نرم کیفیت خوب قدرت غیررسمی و همراهی با گروه است. به علاوه اگرچه تازه واردها ممکن است درجه ای از حوزه دانش سخت را به همراه داشته باشند، ولی دانش نرم آنها توسعه می یابد و قتیکه آنها از مرحله و وضعیت تازه واردی به سوی وضعیت اعضاء کارآزموده حرکت می کنند.

انواع پایگاه های دانش

انواع پایگاه های دانش که به دو دسته سیستمی و سازمانی تقسیم می شوند عبارتند از:

- ۱- پایگاه دانش سیستمی^۱: پایگاه دانش سیستمی مجموعه ای از داده های قابل یادآوری، مدل ها، فراداده ها و بالاخره پیشنهادها معتبر و منع شده می باشد. در این نگرش سیستم مدیریت دانش نیازمند یک پایگاه دانش برای شروع عملیات است.
- ۲- پایگاه دانش سازمانی^۲: پایگاه دانش سازمانی یک پایگاه داده رسمی می باشد. برای روشن شدن معنی آن به ویژگی های بیشتر زیر توجه کنید:
- الف- سازمان ها شامل افراد و گروه های رسمی و غیر رسمی می باشند.

ب- می توان خواص تحلیلی، ساختاری و جهانی را برای هرگروه و هر سازمان به عنوان یک کل تشخیص داد. خواص تحلیلی از انسجام داده های اعضاء مجموعه به دست می آید. خواص ساختاری از اجزاء بعضی عملیات ها بر روی روابط داده های هریک از اعضاء مجموعه با اعضاء دیگر حاصل می شود. دانش در پایگاه دانش سازمانی به دسته های زیر تقسیم می شوند:

- ۱- دانش برنامه ریزی کننده^۳: شامل یک شبکه از پیشنهادها است که اختیارات تصمیم را به نتایج پیش بینی شده و بعضی نتایج را به اهداف، مقاصد و اولویت های بیان شده در سلسله مراتب اهداف ربط می دهد.
- ۲- دانش توصیف کننده^۴: شامل یک شبکه از پیشنهادها است که آنچه وجود داشته و یا دارد را مشخص می کند.
- ۳- دانش پیش بینی کننده^۵: شبکه از پیشنهادها است که ارزش متغیرهایی را که هنوز در دسترس نیستند، مشخص می کند.

- ۴- دانش ارزیابی^۶: یک شبکه از پیشنهادها که ارزش متغیر توصیفی یا دانش پیش بینی کننده را ایجاد می کند.

رویکردهای مدیریت دانش

براون و دو گوینه دو رویکرد را در خصوص مدیریت دانش معرفی کرده اند. هر کدام از این رویکردها تحت تاثیر پارادایم های خاص خود هستند.

1 - Systematic Database 3
 1 - Organizational Database 4
 1 - Programming Knowledge 5
 1 - Descriptive Knowledge 6
 1 - Predictive Knowledge 7
 1 - Evaluation Knowledge 8

- رویکرد فرایند مدار: این رویکرد فرض خود را بر این قرار داده است که دانش نهفته در ذهن افراد را می توان از طریق مصاحبه های رسمی، جلسات رسمی، کدگذاری و ذخیره نمود و همچنین آن را انتقال داد. این رویکرد ریشه در جنبش هوش مصنوعی دارد لذا رایانه و متخصصان رایانه در مرکز توجه این رویکرد هستند. در این جا به دانش به عنوان مجموعه ای از داده ها نگریسته می شود. رویکرد مدیریت دانش در این جا رویکردی تکنولوژیکی است. همچنین در این رویکرد نگاه به محیط یک نگاه ایستا می باشد.
- رویکرد عمل گرا: در این رویکرد اعتقاد بر این است که نمی شود همه دانش را صرفا به عنوان مجموعه ای از داده ها در نظر گرفت و بر این باور است که دانش از طریق روش های خلاقانه و فی البداهه ای که افراد از طریق آن کارهای خود را انجام می دهند رشد می کند. مدیران باید فرایندهای اجتماعی مناسبی را جهت گردش دانش بین افراد ایجاد کنند این رویکرد محیط را غیر قابل پیش بینی و آن را پویا و در حال تغییر می بیند.

نقش تعیین کننده مدیریت دانش در مدارس

مدارس با در اختیار داشتن جمعیت کثیری از دانش آموزان و معلمان مهمترین محل پرورش افراد به عنوان سرمایه های هوشی و دانشی جامعه هستند. آموزش و پرورش را سرمایه گذاری در سرمایه های هوشی (انسان ها) می دانند و نقش مدیران مدارس در این راستا بسیار حائز اهمیت است. کارول معتقد است که مدیریت دانش در مدارس چالشی است که باید به آن توجه کنیم زیرا فرهنگ موجود در مدارس، اگرچه یکه و خاص نیست ولی در سطح بالایی فردی است. وی و همکارانش هفت حیطه به عنوان مسائل قابل حل از طریق مدیریت دانش را در مدارس برشمردند؛ (۱) ویژگی های تمرینات مدارس، (۲) تسخیر و بدست آوردن دانش، (۳) درک و فهم اطلاعات، (۴) بازسازی اطلاعات، (۵) حمایت مدیریت دانش بوسیله زمان، (۶) ارزشیابی، (۷) ابزارهای مدیریت دانش (کارول، ۲۰۰۳). برای اجرای مدیریت دانش در مدارس شش مسأله ی مهم وجود دارد که عبارت است از؛ ایجاد آگاهی بوسیله تکنولوژی، توسعه نگرش های به منظور نوآوری، استفاده از آزمایش های آموزشی توسط تکنولوژی، کاربرد تکنولوژی مناسب برای تعیین حد و مرز اینکه چگونه یاد بگیریم، تجزیه و تحلیل دانش برای ایجاد سرمایه انسانی و اجتماعی و استفاده از مدیریت دانش به منظور به حداکثر رساندن یادگیری موثر (رینولدز، ۲۰۰۵).

مهم ترین مسائل مدیریت دانش در مدارس را می توان؛ آگاه سازی عمومی جامعه در آموزش مدرسه، آگاه سازی معلمان، دانش آموزان از این که چرا به مدیریت دانش نیازمندیم و آگاه ساختن آنها از کارکردها و کاربردهای مدیریت دانش و چگونه دانش مدرسه را حفظ و متبلور سازیم (جعفری مقدم به نقل از کیتاگوا و توشوا، ۱۳۸۲، ص ۱۳).

بنابراین بر اساس مباحث مطروحه اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش در مدارس، آنها را قادر می سازد تا رسالت ها، آرمان ها، اهداف بلند مدت و کوتاه مدت را نمایان سازد. مطالعات متعددی نشان می دهد که بزرگ ترین چالش فراوری مدیریت دانش یک مساله فنی نیست، زیرا می توان آنرا از طریق سیستم های «تکنولوژی اطلاعات» حل نمود،

بلکه چالش و مشکل اصلی، مسأله دانایی است. وظیفه مشکل تفوق بر موانع آموزشی و پرورشی است که بیان می دارد اطلاعات با ارزش تر از آن است تسهیم شود (فولر، ۲۰۰۱).

مدیریت دانش مستلزم وجود رهبری آگاه و مدیریت مشارکتی است و در فرهنگ محیط های آموزشی که تفکر خلاق و انتقادی در آن محیط ها یک ارزش حاکم تلقی می شود و این تفکر خلاق عاملی کلیدی و راهگشا در مدیریت دانش است. با ایجاد مدارس دانایی محور و بهره گیری از الگوی مدیریت دانش و فن آوری اطلاعات در مدارس می توان سرعت، کیفیت و مطلوبیت خدمات آموزشی را ارتقاء داد و برای توسعه آن در مدارس، باید بطور نظام مندی تمامی تغییراتی که به نوعی منجر به تداخل و تعامل یا بازسازی دانایی می شوند را مورد تشویق و حمایت قرار داد.

لازم به نظر می رسد که مدارس برای بهبود فرآیندهای یاددهی و یادگیری و تدریس شان به مدیریت دانش به عنوان یک راهبرد و نقشه کلی در جهت درک بهتر راهکارها توجه نمایند. متأسفانه در کشور ما هر چند واحدهای فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش و سازمان های آموزشی وجود دارد که به ظاهر عهده دار نقش مدیریت دانش هستند اما شامل همه عناصر و مولفه های مدیریت دانش نمی شوند و نقش و جایگاهی موثر در مدارس ندارند.

به دلیل اینکه مدارس در حال گذار از پارادایم رشد و جهانی شدن هستند، باید مدیریت دانش را بخشی از مأموریت و استراتژی های خود قلمداد کنند، زیرا مدیریت دانش از یک طرف با جذب دانش های جدید به درون سیستم و از طرف دیگر با اداره موثر آن دانش می تواند مهمترین عامل در ایجاد و توسعه مدارس دانایی محور باشد.

نتیجه گیری

مدیریت دانش رویکردی استراتژیک در سازمان های امروزی است که در فضایی با نرخ سریع تغییرات و رقابت فزاینده فعالیت می کنند. در این مطالعه به تعریف اهمیت و کاربردهای آن پرداخته شد. در ضمن این مقوله با محدودیت هایی نیز همراه است. تاکنون سیستم های زیادی در این زمینه پا به عرصه وجود نهاده اند و همچنان در حال به وجود آمدن هستند. با این وجود تنها به میزان بسیار اندکی توانسته اند نیازهای افراد و سازمان ها را در رابطه با دانش سازمانی برآورده نمایند. اغلب این سیستم ها از رویکردهای سنتی مدیریت دانش تشکیل شده اند و تنها توانسته اند از یکی از اجزای چرخه دانش (طبقه بندی دانش، ذخیره سازی دانش و اصلاح دانش) حمایت موثر به عمل آورند. در سازمان های دانشی، دانش به سادگی منتقل می شود و در اختیار تمامی کارمندان قرار می گیرد. زمانی که کارمندان به دانش سازمانی دسترسی پیدا می کنند، می توانند محیط خود را بشناسند. سپس آن را معنادار نمایند. آنها می توانند روش های جدید و بهتری را در اجرای کارها بیابند، با هم کار کنند. خلا دانش را جبران کنند، بهره وری را افزایش دهند و مشتریان را راضی کنند. نهایتاً توان رقابت موثر را کسب کنند.

بسیاری از سازمانها مدیریت دانش را برای تصرف داراییهای فکری کارکنان به کار میگیرند، نکته اساسی بحث مدیریت دانش، این است که مقادیر متعدد دانش درباره مراجعان، فرایندها، محصولات و خدمات در همه سطوح سازمان موجود است و اگر این دانش بتواند یک جا صرف شود و انتقال یابد، به اثربخشی بیشتر سازمانها کمک میکند. از مزایای دیگر مدیریت دانش این است که می توان دانشی که به واسطه تجربه در ذهن افراد سازمان ذخیره شده است را خارج کند تا کارکنان سازمان بتوانند از این تجربه ها درس بگیرند.

گاهاً مشاهده می شود فردی سال ها در سازمان کار می کند و موارد مختلف اعم از شکست یا تجربه را در سازمان لمس می کند، اما همه این تجربه ها و دانسته ها در ذهنش باقی مانده و این فرد از سازمان می رود و فرد دیگری جایگزین او می شود، حال این فرد جدید باید همه موارد را از ابتدا تجربه کند.

با کمک مدیریت دانش تمام این تجربه ها مکتوب شده و آنچه که برای سازمان لازم و ضروری است به کارکنان دیگر و همچنین کارکنان جدید منتقل می شود.

خیلی از سازمان ها استراتژی و برنامه های کامل و مفصلی برای اجرای مدیریت دانش و استخراج دانسته ها و تجربه های کارکنان را اجرا می کنند تا بتوانند در کوتاه ترین زمان ممکن این دانش را بدست بیاورند و در زمان مورد نیاز در اختیار کسانی که به این دانش نیاز دارند قرار بدهند.

منابع و مآخذ

- ابطحی، حسین و صلواتی، عادل، ۱۳۸۵، «مدیریت دانش در سازمان»، تهران، انتشارات پیوند نو.
- آذری، مهرداد، ۱۳۸۱، «مدیریت دانش، عملکرد و چالش ها»، ماهنامه تدبیر ص ۱۱۴-۴۶.
- اردلان، محمدرضا و کوهی، علی و نادری، زینب (۱۳۹۳). «مدیریت دانش (مفاهیم، اصول، اهداف و مدل ها)». کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار، تهران، <https://civilica.com/doc/330827>
- اوت، استیون و شفریتز، جی. ام، ۱۳۷۹، «تئوری های سازمان: اسطوره ها»، ترجمه علی پارسائیان، تهران: انتشارات فرزانه، چاپ اول.
- آصف زاده، س: پیری، ز. (۱۳۸۳). «انتشار، فعالیت کلیدی در مدیریت دانش»، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۶(۴) (پی در پی ۲۴)، ۵۴-۶۲.
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=10812>
- الوانی، سید مهدی: دانایی فرد، حسن (۱۳۸۵). «تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها)»، ترجمه، تهران: نشر صفار، چاپ دوازدهم.
- ایمان خان، نیلوفر. (۱۳۸۸). «مدیریت دانش و کاربرد گروه افزارها در آن». پژوهشگر (مدیریت Journal of Industrial Strategic Management), 6(14), 29-35.
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=112550>
- جاسبی، ج. (۱۳۸۷). «طبقه بندی الگوهای مدیریت دانش و شناخت کاربرد روش های تحلیل سیستمی شی گرا مدیریت دانش از منظری دیگر». تولید علم، - (۶).
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=160484>
- چشمگان زاده، سعیده: عدالتی، علی (۱۳۹۵). «مروری بر مدیریت دانش، فرایند و راهبردهای آن در سازمان»، دومین کنفرانس ملی راهکارهای توسعه و ترویج آموزش علوم در ایران، گله دار، دانشگاه پیام نور - اداره آموزش و پرورش گله دار،
- حمزه نیا، شیما (۱۳۹۵). «مدیریت دانش»، دومین همایش ملی پژوهش های علوم مدیریت، تهران،
- <https://civilica.com/doc/527081>
- سام دلیری، امیرحسین و فراهانی، سهیلا و محمدی، سیده سعیده (۱۳۹۶). «مروری بر مدیریت دانش و مدل های مدیریت دانش»، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع، تهران، <https://civilica.com/doc/756642>

عباسی، مصطفی، افشارنیا؛ معصومه: چشمگان زاده، سعیده (۱۳۹۷). «بررسی فرایند و رویکردهای مدیریت دانش و تاثیر آن بر سازمان ها و مراکز آموزشی»، دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال سوم شماره ۲ (پیاپی ۱۰)، تیرماه، ۲۵-۴۵

عباسی، رضا، افشارنیا؛ معصومه: عباسی، مصطفی (۱۳۹۴). «بررسی کاربردهای مدیریت دانش در مدارس و مراکز آموزشی والگوهای آن»، چهارمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران، شرکت خدمات برتر.

عباسی رضا، عباسی مصطفی (۱۳۹۳). «بررسی نقش مدیریت دانش در مدارس»، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش های علمی همایش نگار

عباسی، رضا، چشمگان زاده، سارا (ایمان) (۱۳۹۴). «مدیریت دانش و بررسی موانع استقرار آن در سازمانها و مراکز دولتی»، اولین کنفرانس علمی پژوهشی راهکارهای توسعه و ترویج آموزش علوم در ایران، گله دار، اداره آموزش و پرورش گله دار، دانشگاه پیام نور گله دار

کارنیرو، آلبرتو (۱۳۸۳). «نقش منابع هوشمند در مدیریت دانش»، علیرضا گنجی. فصلنامه اطلاع رسانی، دوره ۱۹، شماره ۳ و ۴، بهار و تابستان ۸۳

مالکی، قاسم (۱۳۸۳). «ارائه چارچوب حرکت از مدیریت اطلاعات به مدیریت دانش در سازمانهای تحقیق و توسعه»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه صنعتی مالک اشتر.

Kocaleva M, Stojanovic I, Zdravev Z (2014). Research on UTAUT application in higher education institutions. International Conference on Information Technology and Development of Education- ITRO; 2014 Jun; Zrenjanin: Republic of Serbia; kbar F. (2013). What affects students' acceptance and use of technology [dissertation]. Dietrich College, Carnegie Mellon University; Pontiggia A, Virili F. Network effects in technology acceptance: Laboratory experimental evidence. International Journal of Information Management 2010; 30 (1): 68- 77. [DOI:10.1016/j.ijinfomgt.2009.07.001]

Nonaka I. and Takeuchi H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.

Nilmini Wickramasinghe, & Dag von Lubitz (2007). *Knowledge-based Enterprise: Theories and Fundamentals*. Idea Group Publishing

Porter, M. A. (1985). "Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance: New York: The Free Press 1985.

Sallis, Edward and (2002). *Knowledge Management in Education*, 3rd edn, Kogan page, London.

Sallis, Edward and Hingley, Peter. (2002). *Total Quality Management in Education*, 3rd edn, Kogan page, London.

Wickramasinghe, N., Fadlalla, A., Geisler, E., & Schaffer, J. (2003). *Knowledge Management and Data Mining: Strategic Imperatives for Healthcare. Proceedings of the 3rd Hospital of the Future Conference*